

- Гарантія виконання рішення (у випадку успішної медіації)
- Майбутньому
- Можливість запобігти виникненню конфліктів у партнерстві
- Можливість збереження або відновлення взаємних інтересів
- Конфіденційність процедури
- Можливість впливати на результати
- Зниження вартості процесу вирішення спору
- Економія часу

ПЕРЕВАГИ МЕДІАЦІЇ

- Неформальність та гнучкість процедури медіації
- Правомочність сторін
- Непередбачувана посередника
- Цілісність наміру щодо вирішення конфлікту
- Конфіденційність
- Доровільність

ПРИНЦИПИ МЕДІАЦІЇ

- **Успіх** медіації: добровільне погодження сторін на спільно вироблене рішення.
- **В результаті та наслідках:** гнучкість та неформальність інтересам
- **Недирективність:** головне увага не фактам, а реальним
- **Успіх** медіації: добровільне погодження сторін

ГОЛОВНІ ВІДМІННОСТІ АВС ВІД СУДОВОГО ПОСІРДІД

Медіація в організації - це процес вирішення конфлікту, в якому конфліктуючі сторони - представники організації, в медіатором може виступити внутрішня або зовнішня незалежна медіація. Медіація в організації є частиною системи управління конфліктами в організації.

МЕДІАЦІЯ В ОРГАНІЗАЦІЇ

Медіація в організації - це процес вирішення конфлікту, в якому конфліктуючі сторони - представники організації, в медіатором може виступити внутрішня або зовнішня незалежна медіація. Медіація в організації є частиною системи управління конфліктами в організації.

КОМЕРЦІЙНА МЕДІАЦІЯ (COMMERCIAL MEDIATION) -

Медіація в організації - це процес вирішення конфлікту, в якому конфліктуючі сторони - представники організації, в медіатором може виступити внутрішня або зовнішня незалежна медіація. Медіація в організації є частиною системи управління конфліктами в організації.

МЕДІАТОР -

Медіація - це процес вирішення конфлікту, в якому конфліктуючі сторони - представники організації, в медіатором може виступити внутрішня або зовнішня незалежна медіація. Медіація в організації є частиною системи управління конфліктами в організації.

МЕДІАЦІЯ -

Медіація - це процес вирішення конфлікту, в якому конфліктуючі сторони - представники організації, в медіатором може виступити внутрішня або зовнішня незалежна медіація. Медіація в організації є частиною системи управління конфліктами в організації.

СТОПІВ (ABC) -

АЛЬТЕРНАТИВНЕ ВРІШУВАННЯ

Базові навички медіатора [Перший рівень]

Програма спрямована на надання знань про:

- теорію конфлікту
- концепції, методи та принципи медіації
- різні види і способи медіації
- процедури та етапи проведення
- етичні засади в роботі медіатора, а також відпрацювання навичок проведення медіації шляхом вирішення кейсів, побудованих на реальних справах.

Застосування учасниками набутих навичок допоможе:

1. Віднайти рішення, яке влаштовує всі сторони конфлікту (**стратегія win-win**)
2. **Заощадити час** на підготовку до розгляду і розгляд справи у суді
3. **Заощадити кошти** на обслуговування судових процедур
4. Зберегти **партнерські стосунки**
5. Отримати **емоційне задоволення** від способу і результату вирішення конфлікту
6. Підвищити в декілька разів вірогідність того, що прийняте сторонами рішення буде виконано
7. Забезпечити **конфіденційність** вирішення конфлікту

Професіоналізація медіатора [Другий рівень]

(для осіб, які успішно закінчать програму першого рівня)

Програма спрямована на надання знань про:

- особливості проведення групових медіацій
- управління емоціями
- трансформативні підходи в медіації

Під час програми будуть проводитися індивідуальні коучингові сесії, супроводжувані персональним зворотнім зв'язком.

Випускники програм, що продемонструють під час навчання та підтвердять на практиці необхідні медіатору навички і вміння, будуть рекомендовані до **ресстру незалежних медіаторів УЦМ** та зможуть увійти до **тренерсько-викладацького складу** Центру.

Побудова системи управління конфліктами та медіація в організації

Програма спрямована на надання знань та формування вмінь:

- позитивно впливати на зміни в організаційній культурі
- впроваджувати систему заходів, спрямованих на попередження конфліктів
- оцінювати вартість конфлікту в організації
- розв'язувати емоційно складні конфлікти
- надавати послуги корпоративних медіаторів і ефективно управляти внутрішньою системою управління конфліктами в цілому.

Медіація в організації є частиною системи управління корпоративними конфліктами. Наявність внутрішнього медіатора дозволяє:

1. **Зменшити витрати** (час і кошти) в організації на обговорення суті конфлікту на всіх рівнях, і на рівні топ-менеджменту зокрема
2. **Подолати страх співробітників** перед винесенням конфлікту на обговорення, завдяки конфіденційності процедури медіації
3. Зробити **колектив більш стабільним** за рахунок зниження плинності персоналу і, відповідно, зменшення витоку внутрішньої інформації, яка має комерційну цінність
4. **Заощадити ресурси** на пошук нового персоналу, його адаптацію і розвиток
5. **Зменшити вартість конфлікту** для організації

Майстерність у переговорах та управлінні конфліктами: секрети ефективних підходів сучасного менеджера

Програма спрямована на ознайомлення топ-менеджерів з новітніми підходами до ведення переговорів і використання **взаємовигірної стратегії (win-win)** у відповідності з традиціями школи переговорів Гарвардського університету.

Учасники отримують можливість відпрацювати навички:

- підготовки до переговорів
- застосування методів виявлення інтересів учасників
- побудови «золотого мосту»
- застосування способів пошуку найкращого для сторін рішення
- створення гарантій виконання досягнутих домовленостей та ін.

- Гарантія виконання рішення (у випадку успішної медіації)
- Можливість запобігти виникненню подібних конфліктів у майбутньому
- Можливість застереження або відновлення ділових взаємин з контрагентом
- Можливість впливати на результати переговорів
- Економія часу

ПЕРЕВАГИ МЕДІАЦІЇ

- Дієвості
- Конфіденційності
- Широкості підходу вирішення конфлікту
- Невпередженості посередника
- Правомочності сторін
- Гнучкості та гнучкості процедури медіації

ПРИНЦИПИ МЕДІАЦІЇ

- **Взаєморозуміння та взаємодія**: взаєморозуміння сторін, інтересів
- **Вільність**: готовність учасників до участі в процесі
- **Самостійність**: рішення приймаються самими сторонами

ГОЛОВНІ ВІДМІННОСТІ АВС ВІД СУДОВОГО ПОСЕРЕДНИЦТВА

Медіація в організації (work-place mediation) - процес вирішення конфлікту в якій конфліктуючі сторони - представники організації, в медіатором може виступати внутрішня або зовнішня особа, яка не є частиною організації.

МЕДІАЦІЯ В ОРГАНІЗАЦІЇ

Медіація в організації - це процес вирішення конфлікту в якій конфліктуючі сторони - представники організації, в медіатором може виступати внутрішня або зовнішня особа, яка не є частиною організації. Медіація в організації є частиною системи управління конфліктами в організації.

КОМЕРЦІЙНА МЕДІАЦІЯ (COMMERCIAL MEDIATION) -

Медіація в організації - це процес вирішення конфлікту в якій конфліктуючі сторони - представники організації, в медіатором може виступати внутрішня або зовнішня особа, яка не є частиною організації. Медіація в організації є частиною системи управління конфліктами в організації.

МЕДІАТОР -

Медіація - це процес вирішення конфлікту в якій конфліктуючі сторони - представники організації, в медіатором може виступати внутрішня або зовнішня особа, яка не є частиною організації. Медіація в організації є частиною системи управління конфліктами в організації.

МЕДІАЦІЯ -

Медіація - це процес вирішення конфлікту в якій конфліктуючі сторони - представники організації, в медіатором може виступати внутрішня або зовнішня особа, яка не є частиною організації. Медіація в організації є частиною системи управління конфліктами в організації.

СТОПІВ (ABC) -

АЛЬТЕРНАТИВНЕ ВРІШУВАННЯ

МИ ПРОПОНУЄМО

НАВЧАЛЬНІ ПРОГРАМИ:

1 Базові навички медіатора [Перший рівень]

Програма спрямована на надання знань про:

- теорію конфлікту
- концепції, методи та принципи медіації
- різні види і способи медіації
- процедури та етапи проведення
- етичні засади в роботі медіатора, а також відпрацювання навичок проведення медіації шляхом вирішення кейсів, побудованих на реальних справах.

Застосування учасниками набутих навичок допоможе:

1. Віднайти рішення, яке влаштовує всі сторони конфлікту (**стратегія win-win**)
2. **Заощадити час** на підготовку до розгляду і розгляд справи у суді
3. **Заощадити кошти** на обслуговування судових процедур
4. Зберегти **партнерські стосунки**
5. Отримати **емоційне задоволення** від способу і результату вирішення конфлікту
6. Підвищити в декілька разів вірогідність того, що прийняте сторонами рішення буде виконано
7. Забезпечити **конфіденційність** вирішення конфлікту

2 Професіоналізація медіатора [Другий рівень]

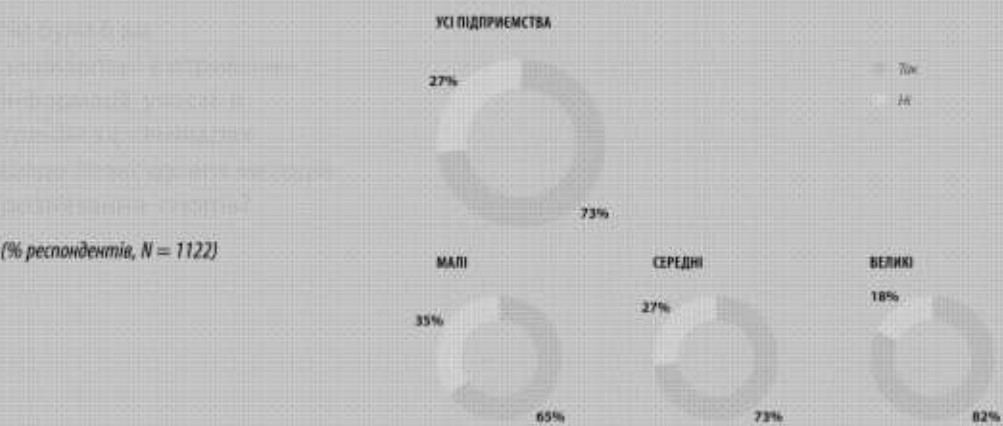
(для осіб, які успішно закінчать програму першого рівня)

Програма спрямована на надання знань про:

- особливості проведення групових медіацій
- управління емоціями
- трансформативні підходи в медіації

Під час програми будуть проводитися індивідуальні коучингові сесії, супроводжувані персональним зворотнім зв'язком.

Випускники програм, що продемонструють під час навчання та підтвердять на практиці необхідні медіатору навички і вміння, будуть рекомендовані до **реєстру незалежних медіаторів УЦМ** та зможуть увійти до **тренерсько-викладацького складу** Центру.



Діяльність УЦМ також буде спрямована на формування і розвиток спільноти медіаторів: проведення заходів, спрямованих на обмін досвідом, інформацією та іншими методами АВС, проведення спеціальних програм, спрямованих на підвищення кваліфікації українських медіаторів. Реалізація цієї діяльності буде відбуватися у формі конференцій, круглих столів, дискусій, спеціалізованих навчальних програм, зустрічей з успішними українськими медіаторами, а також із закордонними майстрами медіації.

УЦМ також вважає за необхідне і планує долучитися до процесу інституціоналізації медіації в Україні, створення необхідного правового підґрунтя для застосування на рівні судових стандартів, а урахуванням найкращого досвіду та традицій використання АВС.

1. Моніторинг та аналіз звернень до Українського центру медіації, а також оцінка якості послуг медіаторів УЦМ
2. Оптика зміни ставлення учасників навчальних програм до конфлікту та способу вирішення спорів: стан застосування ними АВС
3. Аналіз стану управління конфліктами в організації та зміни після впровадження системи управління конфліктами в організації.

З метою об'єктивного обґрунтування ефективності медіації та інших способів АВС у 2008-2010 роках планується проведення таких базових досліджень:

НАШІ НАСТУПНІ КРОКИ

Побудова системи управління конфліктами та медіація в організації

Програма спрямована на надання знань та формування вмінь:

- позитивно впливати на зміни в організаційній культурі
- впроваджувати систему заходів, спрямованих на попередження конфліктів
- оцінювати вартість конфлікту в організації
- розв'язувати емоційно складні конфлікти
- надавати послуги корпоративних медіаторів і ефективно управляти внутрішньою системою управління конфліктами в цілому.

Медіація в організації є частиною системи управління корпоративними конфліктами. Наявність внутрішнього медіатора дозволяє:

1. **Зменшити витрати** (час і кошти) в організації на обговорення суті конфлікту на всіх рівнях, і на рівні топ-менеджменту зокрема
2. **Подолати страх співробітників** перед винесенням конфлікту на обговорення, завдяки конфіденційності процедури медіації
3. Зробити **колектив більш стабільним** за рахунок зникання плінності персоналу і, відповідно, зменшення витоків внутрішньої інформації, яка має комерційну цінність
4. **Заощадити ресурси** на пошук нового персоналу, його адаптацію і розвиток
5. **Зменшити вартість конфлікту** для організації

4 Майстерність у переговорах та управлінні конфліктами: секрети ефективних підходів сучасного менеджера

Програма спрямована на ознайомлення топ-менеджерів з новітніми підходами до ведення переговорів і використання **взаємовигірної стратегії [win-win]** у відповідності з традиціями школи переговорів Гарвардського університету.

Учасники отримують можливість відпрацювати навички:

- підготовки до переговорів
- застосування методів виявлення інтересів учасників
- побудови «золотого мосту»
- застосування способів пошуку найкращого для сторін рішення
- створення гарантій виконання досягнутих домовленостей та ін.



(% респондентів, N = 826)